



## **Bijlage 4    Antwoordformulier Gunningscriteria**

Auteur:                      Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum:                      7 oktober 2024

Naam aanbesteding:    Mobiele telefoons en accessoires

Kenmerk:                  1543841

U dient uw antwoorden op de Gunningscriteria in onderstaand antwoordformulier op te nemen. Deze ingevulde Bijlage 4 voegt u toe aan uw Inschrijving.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| GC -K1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Implementatie en basisdienstverlening |
| <p>Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de manier waarop Opdrachtnemer de basis van de dienstverlening blijvend op orde brengt, krijgt, houdt en vernieuwt. Hierin zijn de beschreven onderwerpen in het Programma van Eisen van belang en wil de beoordelingscommissie de input hierop teruglezen bij dit subgunningcriterium.</p> <p>Er dient minimaal ingegaan te worden op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het resultaat, bereik, producten en activiteiten van de basisdienstverlening en implementatie.</li> <li>• De planning en mijlpalen van de implementatie waarbij aandacht is voor de organisatieonderdelen en medewerkers van opdrachtgever en hun inspraak hierin.</li> <li>• Op welke manier de test- en acceptatieprocedure en het overzetten van data plaatsvindt, zowel de privédata als zakelijke data.</li> <li>• De wijze waarop u de implementatie aanpakt, er rekening mee houdend dat de continuïteit en betrouwbaarheid is gewaarborgd.</li> <li>• De wijze waarop u de samenwerking in de basisdienstverlening en implementatie, tussen uw organisatie, opdrachtgever, de latende partij en andere betrokken leveranciers van opdrachtgever vormgeeft en wie welke posities/functies dient in te vullen en hoeveel tijd dit van alle betrokken naar uw inschatting vergt.</li> <li>• Welk proces van levering Opdrachtnemer hanteert met een opgave van levertijden, communicatie en ondersteuning.</li> <li>• Toelichting over de gehanteerde prijssystematiek, de verschillende kostencomponenten, de beheersbaarheid van de kosten, e.d. Het is aan Opdrachtnemer om een werkbare systematiek van de integrale kosten te ontwikkelen.</li> <li>• De manier waarop Opdrachtnemer haar dienstverlening inricht, met daarbij inzicht in de communicatiekanalen en de Kritische Prestatie Indicatoren die hierbij gelden. Bij de opgave van de Kritische Prestatie Indicatoren is het volgende minimaal uitgewerkt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Doelstelling KPI;</li> <li>○ Norm;</li> <li>○ Meetmethode;</li> <li>○ Weergavesystematiek;</li> <li>○ Frequentie;</li> <li>○ Consequenties bij overschrijding van de norm.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Beoordeling:</u></p> <p>Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het ‘totaalbeeld’ van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De volledigheid van uw antwoord;</li> <li>2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;</li> <li>3. De mate waarin uw antwoord bijdraagt aan de genoemde doestelling;</li> <li>4. De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee het aangeboden inzicht onderbouwd is.</li> </ol> <p><u>Vormvereiste</u></p> <p>De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat in totaal maximaal zes (6) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Opdrachtnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.</p> |                                       |

Begin de beschrijving op de volgende pagina.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| GC -K2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mobiele telefoons en accessoires |
| <p>Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de mate waarin de te leveren mobiele telefoons en dienstverlening, bij de door u aangegeven prijs, aansluit bij de doelstellingen en uitgangspunten van de opdracht. In uw beschrijving licht u tenminste onderstaande punten toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke mobiele telefoons en accessoires Opdrachtnemer biedt en in welke mate die tegemoet komen aan de uitgangspunten zoals omschreven.</li> <li>• Hoe de mobiele telefoon de medewerker faciliteert in het veilig, intuïtief en gebruiksvriendelijk werken.</li> <li>• Hoe wordt geborgd dat de mobiele telefoon betrouwbaar is, 'het moet het altijd doen' en een hoge performance bieden vanuit gebruikersperspectief.</li> <li>• De manier waarop Opdrachtnemer borgt dat data (continu) wordt veiliggesteld.</li> <li>• De manier waarop Opdrachtnemer een zo duurzaam mogelijke mobiele telefoon levert en in het gebruik en onderhoud de duurzaamheid borgt.</li> <li>• De manier waarop Opdrachtnemer verantwoording neemt voor de configuratie, test, distributie en onderhoud van mobiele telefoons.</li> <li>• Op welke manier Opdrachtnemer borgt dat de mobiele telefoons ook na gebruik op een juiste manier worden ingenomen en veilig verwerkt worden.</li> </ul> <p><u>Beoordeling:</u></p> <p>Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De volledigheid van uw antwoord;</li> <li>2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;</li> <li>3. De mate waarin uw antwoord bijdraagt aan de genoemde doestelling;</li> <li>4. De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee het aangeboden inzicht onderbouwd is.</li> </ol> <p><u>Vormvereiste</u></p> <p>De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat in totaal maximaal zes (6) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Opdrachtnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.</p> |                                  |

Begin de beschrijving op de volgende pagina.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| GC -K3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Samenwerking |
| <p>Aanbestedende dienst wil inzicht krijgen in de manier van samenwerking en de manier waarop governance en processen zijn ingericht bij Opdrachtnemer en dit kunnen beoordelen. Hiertoe dient beschreven te worden op welke manier Opdrachtnemer een doeltreffend en uitstekend functionerende organisatie – gericht op de dienstverlening – inricht, om het beschreven doel te realiseren.</p> <p>Er dient minimaal ingegaan te worden op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De manier waarop de organisatie gericht op de dienstverlening is ingericht, met inzage in de bijbehorende rollen, verantwoordelijkheden, organisatiestructuur en verwachte inspanningen van stakeholders en Aanbestedende dienst.</li> <li>• De middelen die Opdrachtnemer binnen de organisatie gericht op de dienstverlening inzet om de dienstverlening te beheersen binnen de kaders van geld, risico's, organisatie, tijd, informatie en kwaliteit.</li> <li>• Welke uitgangspunten gelden voor een nader op te stellen DAP.</li> <li>• De overleg- en communicatiestructuur die Opdrachtnemer voorstelt.</li> <li>• Een voorbeeld hoe de periodieke rapportages worden vormgegeven.</li> <li>• De manier waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan het thema Social return en gaat hierbij minimaal in op: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het percentage Social return dat daadwerkelijk wordt ingezet ten behoeve van onderhavige opdracht;</li> <li>○ De ambitie die Opdrachtnemer bij haar werkzaamheden voor onderhavige opdracht heeft ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;</li> <li>○ De manier waarop de doelgroep duurzaam begeleid wordt bij hun werkzaamheden;</li> <li>○ Welke profielen Opdrachtnemer voor deze doelgroep beschikbaar heeft.</li> </ul> </li> <li>• De top 5 Kritische Prestatie Indicatoren die Opdrachtnemer in een concept Service Level Agreement aanbiedt om te beoordelen op welke manier de dienstverlening functioneert en waaraan Opdrachtnemer zich durft te committeren. Na gunning wordt in samenspraak dit concept tot een definitieve versie uitgewerkt. Bij de opgave van de Kritische Prestatie Indicatoren is het volgende minimaal uitgewerkt: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Doelstelling KPI;</li> <li>b. Norm;</li> <li>c. Meetmethode;</li> <li>d. Weergavesystematiek;</li> <li>e. Frequentie;</li> <li>f. Consequenties bij overschrijding van de norm.</li> </ol> </li> </ul> <p><u>Beoordeling:</u></p> <p>Bij de beoordeling van dit subgunningscriterium kijkt de beoordelingscommissie naar het 'totaalbeeld' van het aangeboden voor dit subgunningscriterium. De beoordelingscommissie let op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De volledigheid van uw antwoord;</li> <li>2. De uitvoerbaarheid van uw antwoord c.q. hoe realistisch uw antwoord is;</li> <li>3. De mate waarin uw antwoord bijdraagt aan de genoemde doestelling;</li> <li>4. De mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee het aangeboden inzicht onderbouwd is.</li> </ol> <p><u>Vormvereiste</u></p> <p>De uitwerking van dit subgunningscriterium beslaat in totaal maximaal vier (4) pagina's A4 (enkelzijdig), inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Opdrachtnemer. Voor de uitwerking dient een leesbare lettergrootte en lettertype gebruikt te worden.</p> |              |

Begin de beschrijving op de volgende pagina.



Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt:

Naam Inschrijver :

Ingevuld door (tekenbevoegde  
functionaris Inschrijver) :

Functie :

Datum :

Handtekening tekenbevoegde :